

# Téngame confianza



**E**n su campo de actividad, existe un factor clave para el desarrollo profesional exitoso: la confianza.

No hay compras, ni ventas, ni alquileres, ni administraciones, sin confianza. Aún con la mejor oficina, el más moderno software, los precios y aranceles más bajos y la más amplia difusión publicitaria, sin confianza, el fracaso está asegurado.

Ahora bien, ¿puede desarrollarse la confianza o es un factor innato que depende de variables incontrolables?

Aquí es donde necesitamos la guía de algunos expertos, como es el caso de Stephen Covey, autor de algunos de los más famosos y útiles libros de management.

Covey divide la confianza en dos áreas, una que define como CARÁCTER y otra denominada COMPETENCIAS. Estudiémoslas sintéticamente.

## CARÁCTER

El Carácter tiene que ver con los factores que componen la personalidad, los valores y las actitudes personales de cada individuo. El propio Covey lo divide en dos, la *integridad* y las *intenciones*. El componente de la *integridad* es muy sencillo de comprender, consiste en ser coherente entre el comportamiento real y el discurso sobre lo que es correcto, es decir, hacer lo que se dice que se debe hacer. El elemento *intencional* define que hay que ser claro en las intenciones frente a cualquier acción que se emprenda: ¿qué se pretende ganar? ¿en qué condiciones se desarrolla un negocio? ¿de dónde proviene su ganancia? Son preguntas que necesitan una clara respuesta.

## COMPETENCIAS

El factor competencias es mucho más tangible y se divide también en dos elementos: las *capacidades* y los *resultados*.

Al hablar de las *capacidades*, la exigencia es la demostración de la capacidad que se posee, donde influyen elementos tales como el conocimiento sobre su área de acción, la profesionalidad, la eficiencia, demostrada en aspectos tan básicos como la puntualidad, el orden en los papeles, la velocidad de respuesta, el uso de un correcto lenguaje, etc.

Los *resultados*, que son una consecuencia del éxito de la gestión, deben ser fehacientemente demostrables: ¿con quién trabaja que yo conozca? ¿a quién le ha vendido una casa o alquilado un apartamento con anterioridad? ¿ha realizado estudios? ¿dónde están sus certificados? ¿luce usted a una persona profesional y con logros reales?

Como podemos verificar y deducir de la lectura de los aspectos mencionados, la capacidad de generar confianza se puede desarrollar, trabajando sobre los cuatro factores en que se descompone. Todos somos capaces de desarrollar credibilidad en lo que hacemos, pero no será más que una cortina de humo muy fácil de hacer desaparecer si no es consistente con la realidad de nuestra persona.

Piense en cualquiera de sus colegas de los cuales realmente siente que debe aprender algo, obsérvelos y verá siempre el desarrollo de la confianza como un diferencial en ellos.

## CONFIANZA PERSONAL – CREDIBILIDAD EMPRESARIAL

Probablemente Usted no trabaja solo, es parte o dueño de una organización; por lo tanto su preocupación central tal vez se centre en la organización y no en su propia persona, pero permítame decirle que eso es un error. Si hay algo que he aprendido en estos quince años de trabajo con empresas, es que las organizaciones son el reflejo de quienes las dirigen.

*Si su empresa es confiable, si su gente es digna de confianza, seguramente Usted también lo es. Y lo contrario también es cierto. Así de simple.*

El Carácter de su empresa está signado por SU propio carácter. Sus intenciones y su integridad son la guía del comportamiento íntegro y claramente intencionado de su organización. Sea claro en los valores que vive y pretende vivir y que viva su organización y su gente lo seguirá, lo imitará, entenderá que, o bien se amolda a dichos parámetros de comportamiento o están implícitamente fuera de su empresa.

En cuanto a las competencias de su empresa, allí también la responsabilidad es suya: ¿qué gente selecciona? ¿cuánto valora sus capacidades? ¿cuánto invierte en que se capaciten y mejoren permanentemente?

Llegamos finalmente al punto del que más le gusta hablar a todos y cada uno de los empresarios, los resultados. Sus resultados son eso, el fruto de toda la acción puesta en movimiento. Una organización íntegra, con una clara comunicación de sus intenciones, capaz y capacitada para hacer su trabajo con eficiencia, está destinada a desenvolverse en su entorno competitivo con excelentes resultados.

Cuando llegue a este punto, comunique sus resultados, compártalos con su gente, con sus clientes, con sus relaciones, utilice las redes y los medios (personales y masivos) para hacer saber que Usted y su organización, son dignos de confianza.

Téngame confianza, desarrollarla y asirse a ella firmemente, es el único diferencial perdurable.

¿Quiere profundizar en el tema? EL FACTOR CONFIANZA – Stephen M.R. Covey